

DAFTAR PUSTAKA

- Adixio, R. F., & Saleh, L. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Di Surabaya. *Journal Of Business And Banking*, 3(2), 151. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i2.233>
- Arifin, M., Romzi, & Rachma, N. (2019). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(10), 108–123.
- Awaluddin, Ishak, N., Sitti, D., & Rahmi, W. O. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Volume*, 2(2), 109–122.
- Castellanos, M. V., Vega-Vázquez, M., Oviedo-García, M. Á., & Orgaz-Agüera, F. (2016). The Relevance Of Psychological Factors In The Ecotourist Experience Satisfaction Through Ecotourist Site Perceived Value. *Journal Of Cleaner Production*, 124, 226–235.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, Dan Isu*. Kencana.
- Enni, S., & Musfialdy. (2016). The Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost At Taxpayer Compliance With Service Quality As Mediating Variable. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 219, 682–687.
- Etemad, S. R., & Rizzuto, D. (2013). The Antecedents Of Consumer Satisfaction and Loyalty In Fastfood Industry: a Cross-National Comparison Between Chinese And Swiss Consumers. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 30(7), 780–798.
- Ferdinand, A. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuadi, A. O., & Yenni, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Journal Of Tax & Accounting*, 1(1), 18–27.
- Gunadi. (1999). *Akuntansi Dan Pemeriksaan Pajak*. Abdi Tandur.

- Gustiari, L. A., & Herkulanus, B. S. (2019). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 24(2302–8556), 606–632.
- Hapsari, Raditha, Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, 9(1), 21–40.
- Izogo, E., Emeka, & Ogba, I. E. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Automobile Repair Services Sector. *International Journal Of Quality And Reliability Management*, 32(3).
- Jatmiko, & Agus, N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Kaura, V., Sharma, C. S. D., Prasad, & Sourabh. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *Marketing Intelligence And Planning*, 33(4).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th Ed.). Erlangga. [Http://Docplayer.info/31435130-Bab-Iii-Landasan-Teori-Membeli-Untuk-Mewujudkan-Kepuasan-Konsumen-Maka-Perusahaan-Harus.html](http://Docplayer.info/31435130-Bab-Iii-Landasan-Teori-Membeli-Untuk-Mewujudkan-Kepuasan-Konsumen-Maka-Perusahaan-Harus.html)
- Lee, Y. ., Park, K. H., Park, D. H., Lee, K. A., & Kwon, Y. . (2005). The Relative Impact Of Service Qualityon Service Value, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty In Korean Family Restaurant Context. *International Journal Of Hospitality & Tourism Administration*, 6(1), 27–51.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Andi Offset.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diponegoro. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2(4), 1–15.
- Megawangi, Cokorda, A. M., & Setiawan, P. E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*,

19(3), 2348–2377.

Oliver, R. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469. Pahala,

I., Hasanah, N., & Sari, I. M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan persepsi Wajib Pajak Mengenai Beban Pajak Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan*, 1–10.

Piranka, T. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, E-Billing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Pontianak Timur. *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi*, 8(2).

Pradnyana, I. B. P., & Prena, G. Das. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 56–65.

Prajitno. (2013). Metodologi Penelitian. *Jurnal Komunikasi Bandung*, 1(2), 1–29.

Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, 3(2).

Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(5), 1–13.

Putu, R. S., & Ni, L. S. (2016). Engaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.

Safri, N. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Granit.

Siamena, E., Sabijono, H., Jessy, D. ., & Warongan. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917–927.

- Simon, H. (2015). *Confessions Of The Pricing Man: How Price Affects Everything*. Springer.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Vanessa, T., & Hari, P. (2009). Dampak Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II*.
- Yuliansyah, A., Timotius, & Handoko, D. (2019). Pengaruh Perceived Quality Dan Perceived Value Terhadap Brand Loyalty Melalui Customer Satisfaction J-Klin Beauty Jember. *Journal Of Economic, Business And Accounting*, 2(2), 292–301.
- Zeithaml, L., & Valerie, A. (1988). Consumer Perceptions Of Price, Quality, And Value: a Means-End Model And Synthesis Of Evidence. *Journal Of Marketing*, 52(3), 2–22.

